Guide d'**installation** & Manuel d'**utilisation**

version 3.2 - janvier 2007

estvideo
NUMERICABLE

GUIDE D'INSTALLATION ET MANUEL D'UTILISATION

GUIDE D'INSTALLATION DU MODEM-CÂBLE TÉLÉPHONE

- Composition du kit d'installation p.4
- Raccordement au réseau câblé p.4
- Raccordement au téléphone p.5
  - Directement sur le modem p.5
  - Pose d'une nouvelle prise téléphonique p.7
  - Reprise de l'installation téléphonique existante p.9
- Raccordement de l'ordinateur pour l'accès à Internet p.11

LES FONCTIONS DE LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE ESTVIDEO

- Rappel automatique (3131) p.12
- Transfert d'appel p.12
- Signal d'appel p.13
- Présentation du numéro p.14
- Numéro caché et affichage de votre numéro p.14
- Utilisation de la Messagerie vocale p.15
  - Accès à la messagerie vocale p.16
  - Consultation des messages p.17
  - Modification de l'annonce d'accueil p.18
  - Gérer les option personnelles p.19
  - Créer et envoyer un message vocal p.21
- Récapitulatif des fonctions de la ligne ESTVIDEO p.22

LES SERVICES :

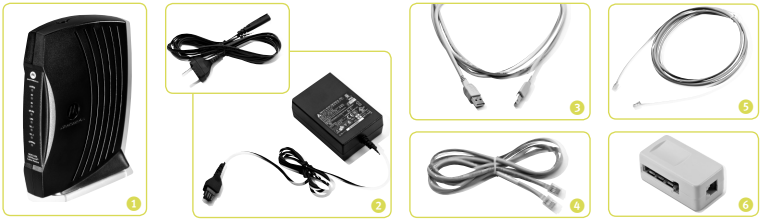
- Espace client en ligne « Espace Ecophone » p.24
- Inscription dans l'annuaire et liste Rouge p.24
- Portabilité du numéro local p.24
- Reprise de l'instalation téléphonique exisatnte p.24

QUESTIONS RÉPONSES

- Installation de votre ligne téléphonique p.25
- Utilisation de votre ligne téléphonique p.26
- Utilisation de fax, minitel, alarme, Internet et télévision p.28
- Dépannage et indisponibilité de la ligne téléphonique p.29
- Facturation p.30

GUIDE D'INSTALLATION
du modem-câble téléphone MOTOROLA SBV5120E

➜ COMPOSITION DU KIT D'INSTALLATION



1 carton blanc Motorola contenant :

❶ **un modem câble MOTOROLA SBV5120E,**

❷ un bloc d'alimentation avec un cordon secteur (1,80m),

❸ un cordon USB (2m) réservé à l'accès Internet,

❹ un cordon Ethernet (1,80m) avec sortie RJ45 réservé à l'accès Internet,

❺ un cordon (3m) équipé de deux connecteurs téléphoniques RJ11,

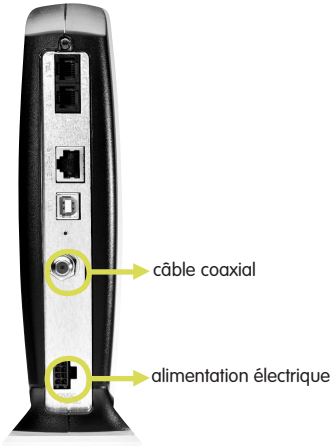
❻ un adaptateur prise téléphonique T équipé à la base d'un connecteur femelle RJ11.

➜ ÉTAPES D'INSTALLATION

1- Raccordement au réseau câblé,

2- Raccordement du téléphone,

3- Pour les abonnés à Internet : Raccordement de l'ordinateur pour l'accès à Internet.



1 - RACCORDEMENT AU RÉSEAU CÂBLÉ

❶ Raccordez le câble coaxial en le vissant fermement dans la prise câble.

❷ Insérez le connecteur d'alimentation dans la prise prévue à cet effet au bas du modem. La petite languette sert de détrompeur pour ne pas inverser le sens de branchement. Il n'y a donc aucun risque de commettre une erreur.

❸ Connectez le cordon secteur au bloc d'alimentation, puis branchez l'autre extrémité du cordon sur un prise électrique.

❹ Le modem est maintenant en train de s'initialiser. Vous pouvez passer à l'étape suivante.

2 - RACCORDEMENT AU TÉLÉPHONE

Trois types de raccordement sont possibles, au choix :

2.1- branchement directement sur le modem,

2.2- branchement via la pose d'une nouvelle prise téléphonique,

2.3- branchement via la reprise de votre installation téléphonique existante.

Attention : Les types de raccordement (2) et (3) sont complexes, c'est pourquoi ils peuvent être effectués par un technicien ESTVIDEO.

2.1- BRANCHEMENT DIRECTEMENT SUR LE MODEM

Connectez votre téléphone au connecteur du haut.

Les téléphones récents aux normes CE sont a priori compatibles.

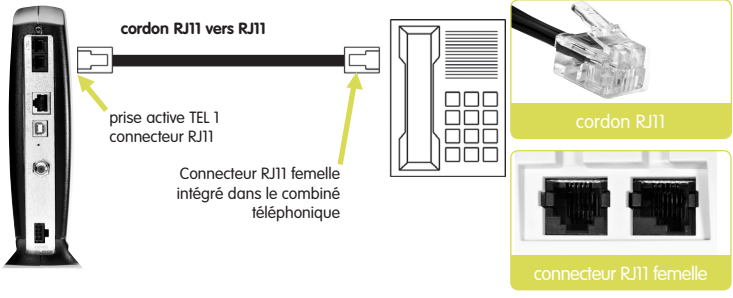
En cas de doute, merci de vous reporter à la notice de votre téléphone-: il doit être configuré en numérotation par tonalité et non par impulsion, ce qui est le cas de la plupart des appareils actuels.

Malgré la présence de deux connecteurs RJ11 en face arrière, seule une ligne téléphonique est disponible.

N'utilisez que le connecteur du haut (port Tel 1). Celui du bas est désactivé.

Il existe deux possibilités de connecter votre combiné téléphonique au mo dem, avec ou sans l'adaptateur T :

▸ 2.1.1 Sans l'adaptateur T : si votre téléphone dispose d'un connecteur femelle RJ11 et d'un cordon détachable RJ1



2.1.1 RACORDEMENT SIMPLIFIÉ RJ11 SANS ADAPTATEUR

Il faut remplacer le cordon du téléphone existant par le câble RJ11 fourni et le brancher directement sur le modem (port du haut, voir page précédente). Procédez en insérant la première extrémité dans le téléphone et la seconde extrémité dans le port TEL 1 du modem (premier connecteur en haut du modem).

GUIDE D'INSTALLATION
du modem-câble téléphone MOTOROLA SBV5120E

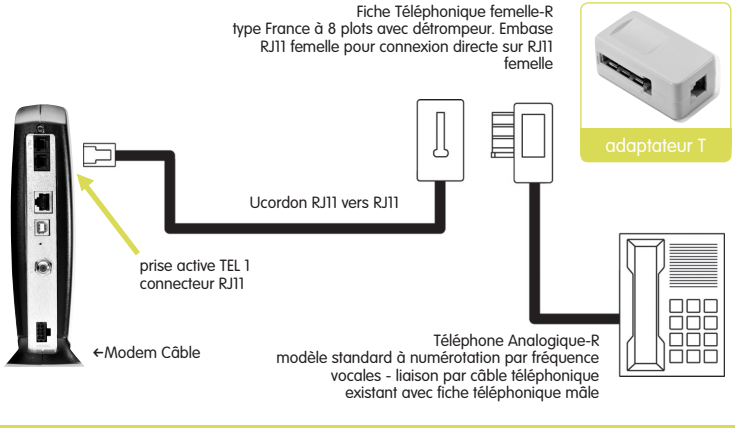
Attention : certains téléphones disposant d'un connecteur téléphonique femelle RJ11 et d'un cordon détachable RJ11 ne sont pas compatibles avec la connexion directe sans adaptateur T. Dans ce cas, veuillez brancher votre téléphone en utilisant l'adaptateur T.

▸ 2.1.2 Avec l'adaptateur T : si votre téléphone dispose d'un cordon non détachable ou ne comportant pas un connecteur type RJ11.

Il suffit de brancher une extrémité du cordon RJ11 fourni sur le port TEL 1 du modem (premier connecteur en haut du modem), l'autre extrémité sur l'adaptateur T fourni. La prise téléphonique femelle de l'adaptateur T vous permet alors de brancher votre téléphone habituel sans y apporter de modification.

La diode verte Tel1 s'allume de manière fixe en façade du modem. Décrochez le téléphone pour vérifier la présence de la tonalité. Lorsque l'on décroche le téléphone, la diode Tel1 doit se mettre à clignoter.

Vous êtes mainte nant prêt à passer votre premier appel !


Fiche Téléphonique femelle-R
type France à 8 plots avec détrompeur. Embase
RJ11 femelle pour connexion directe sur RJ11
femelle
adaptateur T
Ucordon RJ11 vers RJ11
prise active TEL 1
connecteur RJ11
←Modem Câble
Téléphone Analogique-R
modèle standard à numérotation par fréquence
vocales - liaison par câble téléphonique
existant avec fiche téléphonique mâle

2.1.2 RACORDEMENT SUR LE MODEM AVEC ADAPTATEUR T

2.2 - BRANCHEMENT VIA LA POSE D'UNE NOUVELLE PRISE TÉLÉPHONIQUE

- Par mesure de sécurité, débranchez l'alimentation électrique du modem et dévissez le câble coaxial
- Posez la nouvelle prise téléphonique à l'endroit souhaité, mais ne la reliez pas au réseau France Telecom

Puis 2 méthodes sont possibles :

▸ **2.2.1** soit vous utilisez un adaptateur gigogne T mâle / T femelle / RJ11 femelle

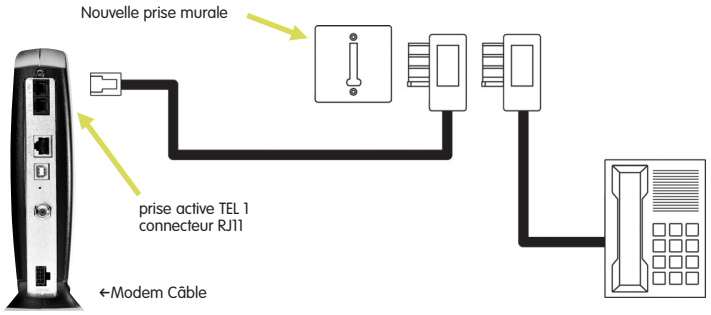
adaptateur gigogne

- Procurez-vous un adaptateur gigogne T mâle / T femelle / RJ11 femelle (non fourni par Estvideo, voir photo ci-contre).

Attention, veuillez à ne pas utiliser de filtre ADSL.

- Branchez une des extrémités du cordon RJ11-RJ11 fourni par Esvideo. com sur la base RJ11 femelle de l'adaptateur gigogne.
- Branchez l'autre extrémité du cordon RJ11-RJ11 sur le port du haut du modem (port Tel 1).
- Branchez la prise T mâle de l'adaptateur gigogne sur la nouvelle prise téléphonique.
- Branchez votre téléphone sur la prise T femelle de l'adaptateur.

Vous pouvez désormais passer et recevoir des appels !
Toutes les prises de votre installation existante seront reliées à la ligne téléphonique Estvideo.



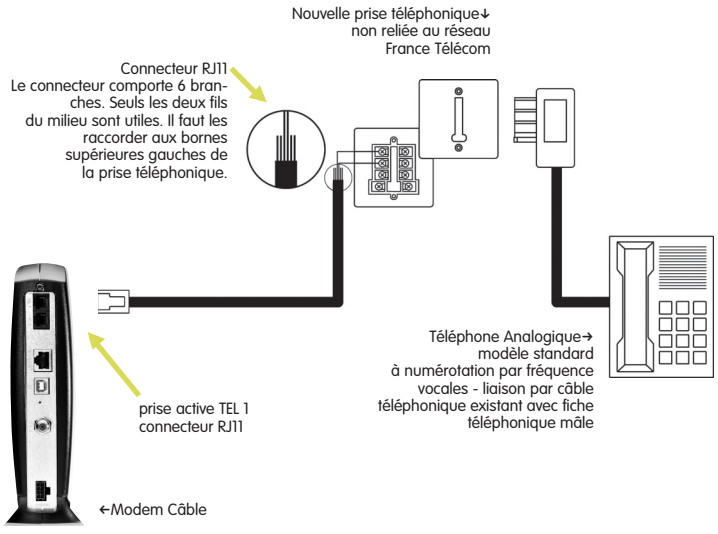
2.2.1 RACCORDEMENT AVEC POSE D'UNE NOUVELLE PRISE

⚠ **Attention : 3 téléphones maximum peuvent être branchés sur la nouvelle installation.**

2.2.2 Soit pour les bricoleurs, vous reliez directement les fils du connecteur RJ11 du cordon téléphonique à l'intérieur de la prise téléphonique.

- Dénudez le connecteur d'une des extrémités du cordon RJ11-RJ11. Branchez l'autre extrémité sur le port du haut du modem (port Tel 1).
- Le connecteur dénudé est composé de 6 broches. Seuls les 2 fils du milieu sont utiles. Il faut les raccorder aux deux bornes supérieures gauches de la prise téléphonique.
- Fermez la prise téléphonique murale, revissez le câble coaxial et rebranchez l'alimentation électrique du modem
- Branchez votre téléphone directement sur la nouvelle prise.

Vous pouvez désormais passer et recevoir des appels.


Nouvelle prise téléphonique↓
non reliée au réseau
France Télécom
Connecteur RJ11
Le connecteur comporte 6 branches. Seuls les deux fils du milieu sont utiles. Il faut les raccorder aux bornes supérieures gauches de la prise téléphonique.
Téléphone Analogique→
modèle standard
à numérotation par fréquence vocales - liaison par câble téléphonique existant avec fiche téléphonique mâle
prise active TEL 1
connecteur RJ11
←Modem Câble

2.2.2 RACCORDEMENT AVEC POSE D'UNE NOUVELLE PRISE

Vous pouvez relier d'autres prises à cette nouvelle prise téléphonique.

Attention : 3 téléphones maximum peuvent être branchés sur la nouvelle installation.

2.3 - BRANCHEMENT VIA LA REPRISE DE VOTRE INSTALLATION TÉLÉPHONIQUE EXISTANTE

- Par mesure de sécurité, débranchez l'alimentation électrique du modem et dévissez le câble coaxial
- Identifiez l'arrivée France Télécom. Déconnectez l'arrivée du réseau France Telecom. Les fils doivent être isolés.
- La reprise peut être faite au niveau de la prise téléphonique de votre choix.

Si vous avez déjà une installation téléphonique existante France Télécom, vous pouvez réutiliser l'ensemble des prises posées. Pour cela, il faut couper l'entrée de ligne France Télécom, et y faire passer à la place l'entrée de ligne Estvideo. Cette intervention peut être réalisée par un technicien Estvideo.

Attention : si vous souhaitez reprendre vos prises téléphoniques existantes, vous devez résilier votre abonnement France Télécom.

Deux méthodes sont possibles :

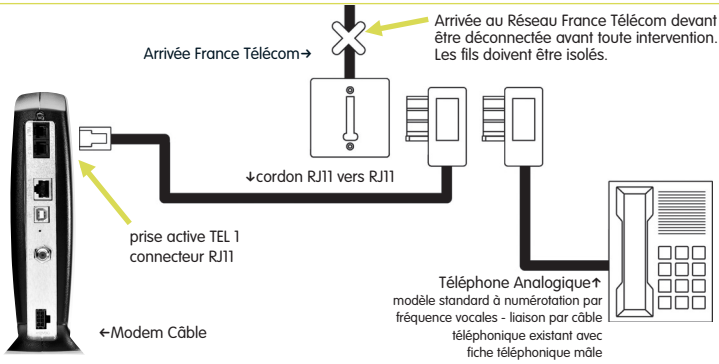
▸ 2.3.1 Soit vous passez par un adaptateur gigogne T mâle / T femelle / RJ11 femelle

- Procurez-vous un adaptateur gigogne T mâle / T femelle / RJ11 femelle (voir photo p7). Attention, veuillez à ne pas utiliser de filtre ADSL.
- Branchez une des extrémités du cordon RJ11-RJ11 fourni par Esvideo.com sur la base RJ11 femelle de l'adaptateur gigogne.
- Branchez l'autre extrémité du cordon RJ11-RJ11 sur le port du haut du modem (port Tel 1).
- Branchez la prise T mâle de l'adaptateur gigogne sur une des prises téléphoniques de l'installation.
- Branchez votre téléphone sur la prise T femelle de l'adaptateur gigogne.

Vous pouvez désormais passer et recevoir des appels.

Toutes les prises de votre installation existante seront reliées à la ligne téléphonique Estvideo.

⚠ Attention : 3 téléphones maximum peuvent être branchés sur la nouvelle installation.


Arrivée France Télécom→
Arrivée au Réseau France Télécom devant être déconnectée avant toute intervention. Les fils doivent être isolés.
↓cordon RJ11 vers RJ11
prise active TEL 1
connecteur RJ11
←Modem Câble
Téléphone Analogique↑
modèle standard à numérotation par fréquence vocales - liaison par câble téléphonique existant avec fiche téléphonique mâle

2.3.1 RACCORDEMENT AVEC REPRISE D'INSTALLATION

▸ 2.3.2 Soit pour les plus bricoleurs, vous reliez directement les fils du connecteur RJ11 du cordon téléphonique à l'intérieur de la prise téléphonique

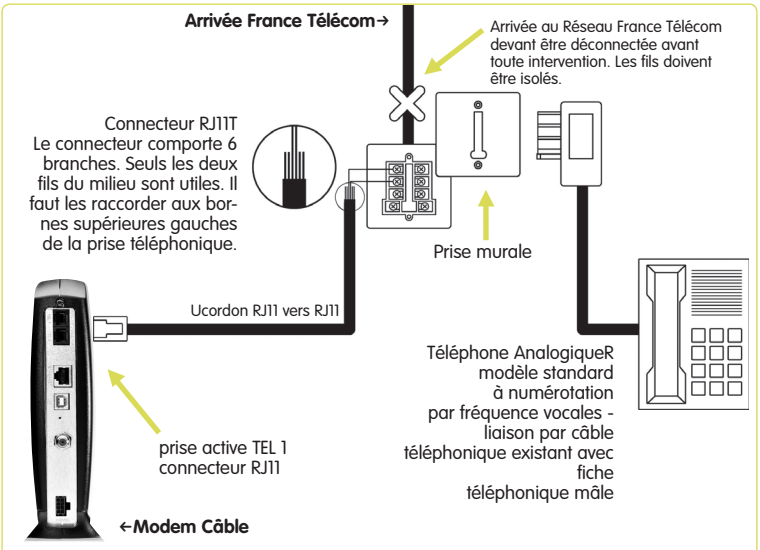
- Dénudez le connecteur d'une des extrémités du cordon RJ11-RJ11. Branchez l'autre extrémité sur le port du haut du modem (port Tel 1).

Le connecteur dénudé est composé de 6 broches. Seuls les 2 fils du milieu sont utiles. Il faut les raccorder aux deux bornes supérieures gauches d'une des prises téléphoniques murales.

Fermez la prise téléphonique murale, revissez le câble coaxial et rebranchez l'alimentation électrique du modem.

Branchez votre téléphone directement sur la prise murale.

Vous pouvez désormais passer et recevoir des appels.


Arrivée France Télécom→
Arrivée au Réseau France Télécom devant être déconnectée avant toute intervention. Les fils doivent être isolés.
Connecteur RJ11T
Le connecteur comporte 6 branches. Seuls les deux fils du milieu sont utiles. Il faut les raccorder aux bornes supérieures gauches de la prise téléphonique.
Prise murale
Ucordon RJ11 vers RJ11
Téléphone AnalogiqueR modèle standard à numérotation par fréquence vocales - liaison par câble téléphonique existant avec fiche téléphonique mâle
prise active TEL 1 connecteur RJ11
←Modem Câble

2.3.2 RACCORDEMENT AVEC REPRISE D'INSTALLATION

Toutes les prises de votre installation existante seront reliées à la ligne téléphonique Estvideo.

Attention : 3 téléphones maximum peuvent être branchés sur la nouvelle installation.

3 - RACCORDEMENT DE L'ORDINATEUR POUR L'ACCÈS À INTERNET

Si vous êtes aussi client Internet chez Estvideo, il reste à raccorder votre ordinateur au modem. Vous pouvez utiliser au choix le cordon USB ou le cordon Ethernet RJ45 (mais pas les 2 à la fois sur le même ordinateur**).

connecteur USB

connecteur RJ 45

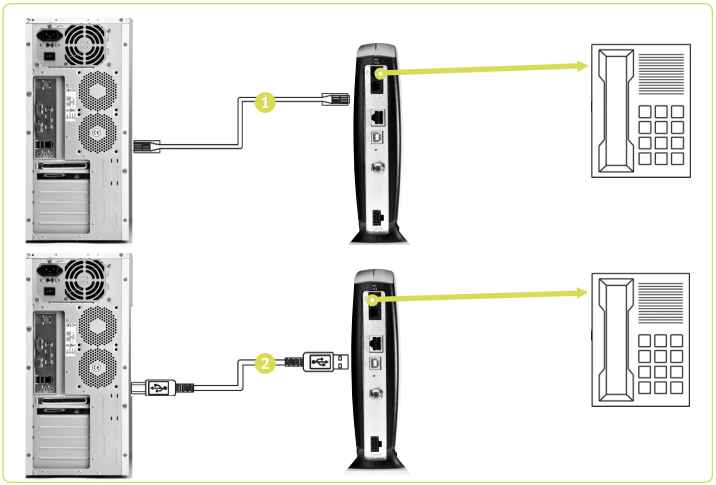
Si votre ordinateur dispose d'une interface USB

Démarrez votre PC et insérez le CD-Rom livré dans le lecteur. Connectez le cordon USB que vous trouverez dans la boîte du modem et suivez les instructions qui s'affichent. Une fois l'installation du modem réalisée, vous serez prêt à surfer.

Si votre ordinateur dispose d'une interface réseau Ethernet avec sortie RJ45

Connectez le cordon RJ45 que vous trouverez dans la boîte du modem. C'est un cordon avec deux extrémités qui sont des connecteurs à languette. Démarrez maintenant votre PC, vous pouvez vous connecter à Internet.

Branchez au choix le cordon Ethernet ❶ ou le cordon USB ❷ à l'ordinateur, mais pas les 2 à la fois sur le même ordinateur**.



**En revanche, deux ordinateurs peuvent être connectés directement sur le même modem, un ordinateur étant connecté en USB, l'autre ordinateur étant connecté en Ethernet.

LES FONCTIONS
de la ligne téléphonique ESTVIDEO

➔ RAPPEL AUTOMATIQUE (3131)

Ce service vous permet de connaître le numéro de votre dernier appel en absence et de rappeler automatiquement celui-ci.

Ce service est activé par défaut.

Pour connaître le numéro du dernier appel en absence, composez le 3131.

Recomposition du dernier appel entrant

❶ Décrochez le combiné et attendez la tonalité.

❷ Composez le 3131.

❸ Après l'annonce du dernier numéro en absence, vous pouvez le rappeler directement en tapant sur la touche 5

Remarques d'utilisation

- Vous pouvez toujours effectuer des appels depuis votre téléphone en attendant de composer à nouveau le 3131.
- Il se peut que la fonction de rappel automatique ne fonctionne pas si votre correspondant a choisi de masquer son numéro.
- La fonction de rappel automatique est utile si vous pensez avoir manqué un appel. Composez le 3131 pour savoir qui vous a éventuellement appelé.

➔ TRANSFERT D'APPEL

La fonction Transfert d'appel vous permet de renvoyer immédiatement tous les appels entrants sur un autre numéro de téléphone. Le renvoi reste actif jusqu'à ce que vous annuliez l'option de transfert.

Activation du service	Tapez∗21∗NUMERO#
Désactivation du service	Tapez #21#
Statut du service	Tapez ∗#21#

Remarques d'utilisation

- Les correspondants qui vous appellent ne peuvent pas savoir que l'appel est transféré.
- Le transfert peut être effectué sur un numéro local, national, mobile ou international.
- Les correspondant qui vous appellent payent le prix de la communication vers le numéro qu'ils ont composé. Le prix de la partie ré-acheminée est à votre charge (partie de la communication entre le numéro composé par votre correspondant et le numéro sur lequel l'appel est transféré), aux conditions ordinaires de facturation.
- L'activation du Transfert d'appel est prioritaire par rapport à toute autre fonction secondaire de transfert d'appel (sur non réponse ou sur ligne occupée).
- Lorsque l'option Transfert d'appel est activée, vous pouvez toujours effectuer des appels depuis votre téléphone.
- L'annulation du Transfert d'appel rétablit les autres fonctions secondaires de transfert d'appel préalablement activées (transfert d'appel sur non réponse ou sur ligne occupée).

➔ TRANSFERT D'APPEL SUR NON RÉPONSE

La fonction Transfert d'appel sur non réponse vous permet de transférer les appels entrants sur un autre numéro de téléphone si l'appel n'est pas pris. Le renvoi sur non réponse reste actif jusqu'à ce que vous annuliez l'option de transfert.

Activation du service	Tapez∗61∗NUMERO#
Désactivation du service	Tapez #61#
Statut du service	Tapez ∗#61#

Remarques d'utilisation

- Les personnes qui vous appellent ne peuvent pas savoir que l'appel est transféré.
- Les correspondants qui vous appellent payent le prix de la communication vers le numéro qu'ils ont composé. Le prix de la partie ré-acheminée est à votre charge (partie de la communication entre le numéro composé par votre correspondant et le numéro sur lequel

l'appel est transféré), aux conditions ordinaires de facturation.

- Vous pouvez toujours effectuer des appels depuis votre téléphone lorsque l'option Transfert d'appel sur non réponse est active.
- Si l'option Transfert de tous les appels est active, le Transfert d'appel sur non réponse sera ignoré.
- Activer la fonction Transfert d'appel ligne occupée n'a aucune incidence sur le Transfert d'appel sur non réponse.

➔ TRANSFERT D'APPEL SUR LIGNE OCCUPÉE

La fonction Transfert d'appel ligne occupée vous permet de renvoyer les appels entrants sur un autre numéro de téléphone lorsque votre ligne téléphonique est occupée. Si cette fonction n'est pas activée, les appels entrants ne seront pas redirigés. Le transfert en cas de ligne occupée reste actif jusqu'à ce que vous annuliez l'option de transfert.

Activation du service	Tapez*69*NUMERO#
Désactivation du service	Tapez #69#
Statut du service	Tapez *#69#

Remarques d'utilisation

- Les personnes qui vous appellent ne peuvent pas savoir que l'appel est transféré.
- Les correspondants qui vous appellent payent le prix de la communication vers le numéro qu'ils ont composé. Le prix de la partie ré-acheminée est à votre charge (partie de la communication entre le numéro composé par votre correspondant et le numéro sur lequel l'appel est transféré), aux conditions ordinaires de facturation.
- Vous pouvez toujours effectuer des appels depuis votre téléphone lorsque l'option Transfert d'appel sur ligne occupée est active.
- Si l'option Transfert de tous les appels est active, l'option Transfert d'appel ligne occupée sera ignorée.
- Activer la fonction Transfert d'appel en cas de non-réponse n'a aucune incidence sur le Transfert d'appel sur ligne occupée.

➔ SIGNAL D'APPEL

La fonction Signal d'appel vous permet de prendre des appels alors que vous êtes déjà en communication.

Une tonalité spéciale (bip) vous indique qu'un autre usager essaie de vous joindre. Si vous ne souhaitez pas prendre le nouvel appel, poursuivez la communication.

Prendre un appel entrant alors que vous êtes en communication

Lorsque vous entendez le bip du signal d'appel, vous avez le choix entre deux possibilités pour prendre ce deuxième appel : soit en mettant en attente le premier appel, soit en libérant le premier correspondant.

- Pour passer d'un appel à l'autre, tapez la touche R puis 2.
- Pour prendre le deuxième appel et mettre fin au premier appel, tapez la touche R puis 1.
- Pour raccrocher le deuxième appel et rester sur le premier appel, tapez la touche R puis 0.

.Remarques d'utilisation

- Le service de signal d'appel est activé par défaut.
- Pour désactiver le service pour tous les appels : Tapez #43#
- Pour le réactiver : Tapez *43#
- Pour connaître le statut du service : Tapez *#43#

LES FONCTIONS
de la ligne téléphonique ESTVIDEO

→ DÉSACTIVATION DU SIGNAL D'APPEL

Vous pouvez désactiver la fonction pour la durée du seul appel que vous vous apprêtez à effectuer.

❶ Décrochez le combiné et attendez la tonalité.

❷ Composez le 3643 suivi du numéro de téléphone souhaité.

La fonction Signal d'appel est désactivée pour l'appel en cours. Dès que vous aurez raccroché, la désactivation momentanée sera annulée.

Remarques d'utilisation

- La fonction Désactivation du Signal d'appel est indiquée si vous ne souhaitez pas être interrompu pendant un appel important ou si vous envoyez un fax et ne voulez pas qu'un appel interrompe la transmission.
- Si vous êtes en train de composer un numéro ou en communication avec un correspondant, toute personne essayant de vous joindre recevra le message suivant-: "Toutes les lignes de votre correspondant sont occupées. Veuillez rappeler ultérieurement." Quant à vous, vous n'entendrez pas la tonalité spéciale signalant un Signal d'appel.

→ PRÉSENTATION DU NUMÉRO

Le service de présentation du numéro vous indique la date, l'heure et le numéro de téléphone de votre correspondant avant que vous ne preniez l'appel.

Remarques d'utilisation

- Si votre téléphone ne comporte pas d'écran d'affichage pour la présentation du numéro, il vous faudra ajouter un module complémentaire d'affichage.
- La présentation du numéro est compatible avec la plupart des répondeurs, à condition qu'ils enregistrent les appels après la deuxième sonnerie.
- Il est parfois impossible de rappeler certains numéros affichés. Cela est dû au fait que les numéros d'origine n'acceptent pas les appels entrants ou encore qu'il s'agit d'une centrale téléphonique et non du numéro de poste de la personne qui vous a appelé.

→ PRÉSENTATION DU NUMÉRO POUR LES APPELS EN INSTANCE

Si vous êtes déjà en ligne et qu'un correspondant essaye de vous joindre, son numéro s'affichera sur l'écran de votre téléphone.

Remarque

Si votre téléphone ne comporte pas d'écran d'affichage pour la présentation du numéro, il vous faudra ajouter un module complémentaire d'affichage.

→ NUMÉRO CACHÉ ET AFFICHAGE DE VOTRE NUMÉRO

Si vous appelez un correspondant qui dispose du service de présentation du numéro, votre numéro peut être affiché sur le téléphone de votre correspondant, à condition que le service de numéro caché soit désactivé.

→ NUMÉRO CACHÉ : SECRET PERMANENT

Sauf choix contraire au moment de la souscription au service de téléphonie ESTVIDEO, le service de numéro caché (secret permanent) est activé par défaut et votre numéro ne s'affichera pas sur le téléphone du numéro appelé.

- Pour désactiver le service de numéro caché et afficher votre numéro lors de vos appels sortants : Tapez #31#
- Pour réactiver le numéro caché : Tapez *31#
- Pour connaître le statut du service : Tapez *#31#

Remarque

Il est impossible d'empêcher l'affichage de votre numéro de téléphone pour les numéros d'urgence ou gratuits.

➔ NUMÉRO CACHÉ : SECRET APPEL PAR APPEL

Si vous avez désactivé le numéro caché permanent, vous pouvez néanmoins empêcher momentanément vos correspondants de voir votre numéro de téléphone quand vous les appelez :

Pour activer le service, composez le 3651 suivi du numéro de la personne que vous appelez.

Votre numéro n'apparaîtra pas sur le dispositif d'identification du numéro composé.

En fin de communication, dès que vous aurez raccroché, le blocage momentané sera annulé.

A votre prochain appel, votre numéro de téléphone sera affiché, à moins que vous n'ayez à nouveau recours au 3651.

Remarque

Il est impossible d'empêcher l'affichage de votre numéro de téléphone pour les numéros d'urgence ou gratuits.

➔ UTILISATION DE LA MESSAGERIE VOCALE

Avec le service de messagerie vocale, aucun appel ne vous échappe. Si votre ligne est occupée ou si vous vous absentez, les appels sont transférés à votre boîte vocale sur laquelle votre correspondant a la possibilité de laisser un message. Le message y est enregistré, vous pouvez le consulter à votre guise.

Le système de messagerie vocale propose les fonctions suivantes-:

- Consultation, sauvegarde et transfert des messages
- Création d'un message d'accueil personnel
- Modification, activation ou désactivation du code secret
- Création de listes de diffusion
- Création et envoi de messages vocaux

La boîte de messagerie vocale fonctionne entièrement par instructions vocales. Tout au long des activités que vous effectuez dans la boîte vocale, vous êtes guidé par des instructions orales. Vous pouvez vous déplacer dans l'ensemble du système de messagerie vocale en suivant ces instructions verbales. Une fois que vous serez familiarisé avec les menus de la boîte vocale, vous pourrez taper immédiatement vos choix de menu et passer outre les instructions verbales.

Types de messages

Les messages peuvent relever d'une des catégories suivantes-:

- Nouveau – les messages qui n'ont pas été écoutés sont considérés comme nouveaux.
- Archivé – message ayant été écouté et archivé.

Les messages effacés ne sont plus accessibles.

Avertissement de la réception d'un message

Le système de messagerie vocale vous avertit lorsque vous avez reçu des nouveaux messages par une tonalité différente.

Limites de la boîte vocale

- Le nombre de messages stockés, tous types confondus, est limité à un total de 20 messages.

Quand la boîte vocale est pleine, aucun nouveau message ne peut être enregistré. es correspondants seront informés que la boîte vocale n'accepte plus aucun message. Vous devez effacer des messages pour faire de la place pour les nouveaux messages.

- Chaque message entrant est limité à une durée de 1 minute.
- La durée du message d'accueil est limitée à 1-minute et n'affecte pas la place allouée aux messages entrants dans la boîte vocale.

Nombre de sonneries

La messagerie vocale est activée automatiquement au bout de 30 secondes soit l'équivalent

LES FONCTIONS
de la ligne téléphonique ESTVIDEO

de 8 sonneries. Si vous souhaitez modifier le nombre de sonneries, veuillez appeler le service clients au 0892 701 130 (0,34€ TTC/minute).

Désactivation ou réactivation de votre boîte vocale :

- Si vous souhaitez désactiver votre boite vocale, appelez le service clients au 0892 701 130 (0,34€ TTC/minute).
- Si vous avez désactivé votre boite vocale et que vous souhaitez la réactiver, adressez-vous également au service clients.

➔ ACCÈS À LA MESSAGERIE VOCALE

Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale

Il existe deux modes d'accès à la boîte vocale :

➔ Depuis n'importe quel téléphone

Si vous n'êtes pas chez vous et que vous souhaitez savoir si vous avez reçu de nouveaux messages, vous pouvez consulter votre messagerie vocale à distance depuis n'importe quelle ligne téléphonique.

❶-Composez votre numéro de téléphone.

❷-Durant le message d'accueil, taper *

❸-Entrez le code secret d'accès à la messagerie lorsque vous y êtes invité.

Le menu principal de la boîte vocale vous est présenté.

Par défaut, un code secret provisoire vous a été attribué. Ce code secret correspond aux quatre derniers chiffres de votre numéro d'abonné.

Le menu principal de la boîte vocale vous est présenté.

➔ **Depuis votre téléphone uniquement**

❶-Composez 888.

Pour composer le code d'accès pour la première fois :

Lorsque vous vous connectez sur votre messagerie pour la première fois, vous êtes invité à personnaliser votre boîte vocale.

-Choisissez un code secret, composé de 4 chiffres, lorsque vous y êtes invité. Le système vous confirme alors votre saisie.

Remarque

Notez quelque part le nouveau code secret au cas où vous l'oublieriez et conservez-le dans un lieu sûr.

❷-Enregistrez votre annonce d'accueil, après le bip sonore.

❸-Ensuite, les différentes fonctions de votre boîte vocale vous sont présentées.

A tout moment, vous pouvez interrompre ce tutoriel, en tapant *, et passer directement à la consultation de vos messages.

Remarque

- Si vous ne saisissez pas de code secret, ce dernier sera votre code secret provisoire, qui correspond par défaut aux 4 derniers chiffres de votre numéro d'abonné.
- Si vous n'enregistrez pas votre annonce d'accueil, vous aurez une annonce standard.

Une fois connecté à votre messagerie, les nouveaux messages vous sont immédiatement présentés. Lorsque vous n'avez plus de nouveaux messages, le menu principal de la messagerie vous est présenté.

Menu principal de la boîte de messagerie

Option du menu principal	Touche
Aide	0
Consulter les messages	1
Modifier l'annonce d'accueil	2
Gérer les options personnelles	3
Créer et envoyer un message vocal	4

➔CONSULTATION DES MESSAGES

Pour consulter les messages :

❶-Composez le code d'accès à votre boîte vocale.

Voir la section Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale (voir instructions p 16).

❷-Ecoutez l'annonce du nombre de nouveaux messages reçus et de messages archivés.

❸-Le premier message est lu.

❹-Appuyez sur n'importe laquelle des touches suivantes pendant ou après la lecture du message :

Option de message	**Touche**
Archiver le message en cours	1
Effacer le message en cours	2
Réecouter le message en cours	3
Rappeler votre correspondant	5
Transférer le message en cours	6
Revenir au menu principal	*

Remarques d'utilisation

- Chaque message est précédé de sa date et de son heure.
- Les nouveaux messages sont lus en premier, suivis par les messages sauvegardés.
- Une fois que vous avez lu tous les messages, nouveaux et enregistrés, vous revenez au menu principal.
- Que vous souhaitiez consulter votre messagerie à distance ou que vous souhaitiez écouter des messages sauvegardés, la procédure de consultation de messages est la même.

Transférer le message en cours

Il est possible de transférer un message vers une autre boite vocale Estvideo, vers une liste de diffusion de numéros de téléphone, ou vers un autre numéro de téléphone :

Transfert vers une boite vocale

- Le message ainsi transféré sera reçu en tant que nouveau message dans la boite vocale de la ligne téléphonique choisie.
- Le transfert de messages vers une boite vocale ne concerne que les messageries vocales Estvideo.

Transfert vers une liste de diffusion

- Le message ainsi transféré sera reçu en tant que nouveau message dans la boite vocale de tous les numéros figurant dans la liste de diffusion.
- Pour créer une liste de diffusion, veuillez consulter la section « Gérer des listes de diffusion » (page 20).
- Les listes de diffusion ne peuvent contenir que des lignes téléphoniques Estvideo.

Transfert vers un autre numéro de téléphone

- La ligne téléphonique vers lequel le message est transféré est automatiquement appelée.
- Quand l'interlocuteur décroche, un message standard lui annonce qu'un message a été transféré sur sa ligne, puis le message est lu.
- Il est possible de transférer des messages vers tout type de téléphone. La fonction n'est pas réservée aux lignes Estvideo.

LES FONCTIONS
de la ligne téléphonique ESTVIDEO

Options du menu « Transférer un message »

vers une boite vocale Estvideo	taper 1
vers une liste de diffusion	taper 2
vers un numéro de diffusion	taper 4
annuler le transfert	taper *

MODIFICATION DE L'ANNONCE D'ACCUEIL

Le système de messagerie vocale répond à vos correspondants avec une annonce d'accueil préconfigurée par défaut. Si vous le souhaitez, vous pouvez personnaliser cette annonce en rajoutant vos nom et prénom à l'annonce standard, ou en enregistrant une nouvelle annonce d'accueil personnalisée.

En complément de cette annonce d'accueil, vous pouvez également enregistrer une annonce d'accueil secondaire

Enregistrer nom et prénom

Vous pouvez personnaliser l'annonce d'accueil standard en rajoutant votre nom et prénom au message par défaut.

Pour enregistrer et mentionner votre nom et prénom :

❶-Composez le code d'accès à votre boîte locale.

Voir la section Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale (voir instructions p 16).

❷-Composez directement 2 3 pour enregistrer votre nom et prénom, ou suivez les instructions verbales pour modifier votre message d'accueil.

❸-Après le bip sonore, dites votre nom et votre prénom, puis tapez sur #

❹-Pour activer votre nom et prénom que vous venez d'enregistrer en l'ajoutant à l'annonce standard, composez 5 ou suivez les instructions vocales.

Enregistrer une nouvelle annonce

Pour créer votre message d'accueil personnel qui vient remplacer l'annonce par défaut :

❶-Composez le code d'accès à votre boîte locale.

Voir la section Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale (voir instructions p 16).

❷-Composez 2 1 ou suivez les instructions verbales pour modifier votre message d'accueil.

❸-Après le bip sonore, dites votre message d'accueil, puis tapez sur #

❹-Appuyez sur une des touches suivantes après avoir créé le message:

Option du menu de modification de l'annonce d'accueil	Touche
Aide	0
Enregistrer une nouvelle annonce	1
Enregistrer une annonce d'accueil secondaire	2
Enregistrer nom et prénom	3
Activer et désactiver une annonce d'accueil secondaire	4
Activer ou désactiver le nom et prénom	5
Retour au menu principal	*

Remarques d'utilisation

- Si vous effacez votre message d'accueil personnel, le message d'accueil par défaut sera réactivé jusqu'à ce qu'un nouveau message d'accueil personnel soit enregistré.
- Il est impossible d'effacer le message d'accueil par défaut de votre boîte vocale.

Enregistrer une annonce d'accueil secondaire

Pour créer un message d'accueil secondaire :

❶-Composez le code d'accès à votre boîte locale.

Voir la section Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale (voir instructions p 16).

❷-Composez 2 2 ou suivez les instructions verbales pour modifier votre message d'accueil.

❸-Après le bip sonore, dites votre message d'accueil, puis tapez sur #

❹-Après avoir créé votre message secondaire, vous pouvez l'activer en composant 4 ou en suivant les instructions vocales.

Appuyez sur une des touches suivantes après avoir créé le message:

Option du menu de modification de l'annonce d'accueil	Touche
Aide	0
Enregistrer une nouvelle annonce	1
Enregistrer une annonce d'accueil secondaire	2
Enregistrer nom et prénom	3
Activer et désactiver une annonce d'accueil secondaire	4
Activer ou désactiver le nom et prénom	5
Retour au menu principal	*

➔ GÉRÉR LES OPTIONS PERSONNELLES

Le système de des options personnelles propose les choix suivants :

Menu des options personnelles	Touche
Aide	0
Modifier le code secret	1
Activer ou désactiver le code secret	2
Gérer l'option répondeur non enregistreur	3
Gérer des listes de diffusion	4
Gérer la notification de nouveaux messages	5
Retour au menu principal	*

Modification du code secret

Le système de messagerie vocale vous demande de taper un code secret pour accéder à votre boîte vocale depuis un numéro extérieur. Le système de messagerie vocale vous invite à créer un nouveau code secret la toute première foi s que vous entrez dans la boîte vocale. Par défaut, un code secret provisoire vous a été attribué. Ce code secret correspond aux quatre derniers chiffres de votre numéro d'abonné. Vous pouvez ensuite changer ce code secret quand vous le souhaitez, pour quelque raison que ce soit.

Pour changer votre code secret :

❶-Composez le code d'accès à votre boîte locale.

Voir la section Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale (voir instructions p 16).

❷-Composez 31 ou suivez les instructions verbales pour modifier votre code secret.

Ecoutez les instructions pour créer un nouveau code secret. Le code secret doit comporter 4 chiffres.

❸-Entrez le nouveau code secret. Votre nouveau code secret vous est confirmé.

❹-Tapez 1 pour valider, 2 pour le modifier ou * pour abandonner.

Remarques d'utilisation

Uun code secret provisoire vous a été attribué par défaut. Ce code secret correspond aux quatre derniers chiffres de votre numéro d'abonné.

- Si vous avez oublié votre code secret, appelez le Service Clients pour qu'il vous aide à rétablir le réglage du code secret provisoire. Le code secret oublié ne sera plus disponible. Nous vous recommandons de changer le code secret provisoire le plus rapidement possible.

LES FONCTIONS
de la ligne téléphonique ESTVIDEO

Activer ou désactiver son code secret

Pour une consultation de votre messagerie depuis votre ligne Estvideo, vous pouvez choisir d'activer ou désactiver votre code secret.

Pour activer ou désactiver le code secret, accédez au menu principal de votre messagerie vocale, puis composer 3 1 ou laissez-vous guider par les instructions vocales.

Remarques :

Pour une consultation de la messagerie depuis une ligne extérieure, le code secret est obligatoirement demandé.

Option Répondeur enregistreur

Si vous ne souhaitez pas recevoir de messages sur votre boite vocale, vous pouvez désactiver l'option répondeur enregistreur.

Quand cette option est désactivée, les correspondants qui essayent de vous joindre écouteront l'annonce d'accueil, mais ne pourront pas vous laisser de message.

Pour activer ou désactiver l'option répondeur enregistreur, accédez au menu principal de votre messagerie vocale, puis composer 33 ou laissez-vous guider par les instructions vocales.

Remarques :

Si vous avez désactivé l'option répondeur enregistreur, vous pourrez à tout moment la réactiver par la suite, et inversement.

Gérer des listes de diffusion

La liste de diffusion vous permet de déposer un message sur les boites vocales de plusieurs correspondants.

Pour accéder à la fonction de gestion des listes de diffusion, accédez au menu principal de votre boite vocale puis taper 4.

Options de Gestion de la liste de diffusion	Touche
Créer une liste	1
Consulter une liste	2
Modifier une liste	3
Supprimer une liste	4
Aide	0

Remarques

- Vous pouvez créer autant de listes de diffusion que vous souhaitez.
- Chaque liste de diffusion est limitée à 10 numéros de téléphone.
- Les listes de diffusion ne peuvent contenir que des lignes téléphoniques Estvideo

Notification de nouveaux messages

Votre boite vocale peut vous avertir de l'arrivée de nouveaux messages, sans que vous ayez besoin d'accéder par vous-même à votre messagerie.

Pour activer ou désactiver l'option de notification de nouveaux messages, accédez au menu principal de votre messagerie vocale, puis composer 35 ou laissez-vous guider par les instructions vocales.

Quand l'option de notification de nouveaux messages est activée, vous êtes automatiquement rappelé sur votre ligne Estvideo afin de vous avertir de l'arrivée de nouveaux messages.

Remarques

- vous pouvez vous faire notifier vos nouveaux messages sur votre ligne téléphonique Estvideo ou sur un autre numéro de votre choix (sur votre n° mobile par exemple)
- Si vous ne décrochez pas à l'appel de notification, vous êtes rappelé sur le numéro choisi toutes les heures entre 9h et 22h, 3 fois au maximum.

→ CRÉER ET ENVOYER UN MESSAGE VOCAL

Il est possible de créer un nouveau message vocal et de l'envoyer vers une autre boite vocale Estvideo, vers une liste de diffusion de numéros de téléphone, ou vers un autre numéro de téléphone.

Remarques

Cette fonction « Créer et envoyer un message vocal » est proche de la fonction « Transférer le message en cours » décrite page 17. Dans la fonction « Transférer le message en cours », vous vous contentez de transférer un message qui vous a été précédemment envoyé, alors que dans la fonctions « Créer et envoyer un message vocal », c'est vous-même qui créez le message à envoyer.

Pour créer un nouveau message vocal, accédez au menu principal de votre messagerie vocale, puis composez 4 pour accéder à la fonctionnalité « Création et envoi d'un nouveau message vocal ».

Après avoir enregistré votre nouveau message vocal, vous pouvez :	
l'envoyer vers une boite vocale Estvideo :	taper 1
l'envoyer vers une liste de diffusion :	taper 2
l'envoyer vers un numéro de téléphone :	taper 4
revenir au menu principal :	taper *

Envoi du nouveau message créé vers une boite vocale

- Le message qui vient d'être créé sera reçu en tant que nouveau message dans la boite vocale de la ligne téléphonique choisie.
- L'envoi de nouveaux messages crées vers une boite vocale ne concerne que les messageries vocales Estvideo.
- Il peut être intéressant de créer puis envoyer un message vers une boite vocale afin de ne pas faire sonner le téléphone du numéro appelé.

Envoi du nouveau message créé vers une liste de numéros

- Le message qui vient d'être créé sera reçu en tant que nouveau message dans la boite vocale de tous les numéros figurant dans la liste de diffusion
- Pour créer une liste de diffusion, veuillez consulter la section « Gérer des listes de diffusion » (page 20)
- Les listes de diffusion ne peuvent contenir que des lignes téléphoniques Estvideo

Envoi du nouveau message créé vers un autre numéro de téléphone

- La ligne téléphonique, vers laquelle le nouveau message créé est envoyé, est automatiquement appelée.
- Quand l'interlocuteur décroche, un message standard lui annonce qu'un nouveau message lui a été envoyé, puis le message est lu.
- Il est possible d'envoyer de nouveaux messages vers tout type de téléphone. La fonction n'est pas réservée aux lignes Estvideo

LES FONCTIONS
de la ligne téléphonique ESTVIDEO

→ Récapitulatif des fonctions de la ligne ESTVIDEO

SERVICES ET FONCTIONNALITÉS DE LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE ESTVIDEO

Service	activation du service	désactivation du service	vérification du statut	commentaire
Rappel automatique	3131			
Transfert d'appel	*21* NUMERO #	#21#	*#21#	
Transfert d'appel sur non réponse	*61* NUMERO #	#61#	*#61#	
Transfert d'appel sur ligne occupée	*69* NUMERO #	#69#	*#69#	
Signal d'appel	*43#	#43#	*#43#	service activé par défaut
Désactivation momentanée du signal d'appel	3643 NUMERO			
Numéro caché /secret d'appel permanent	*31#	#31#	*#31#	service activé par défaut
Numéro caché / secret d'appel appel par appel	3651 NUMERO			
Présentation du numéro appelant	toujours actif			

ESPACE EN LIGNE

Journal des appels entrants et sortants disponible sur http://ecophone.estvideo.com

MESSAGERIE VOCALE

Accès à la messagerie vocale depuis sa propre ligne €cophone	888	La messagerie vocale est activée par défaut au bout de 30 secondes soit l'équivalent de 8 sonneries, avec un message standard
		Le code secret par défaut correspond aux 4 derniers chiffres du numéro d'abonné
		Pour désactiver (ou réactiver) la messagerie, ou modifier le nombre de sonneries : appeler le service client au 0892 701 130 ou sur internet sur http://ecophone.estvideo.com

MENU PRINCIPAL DE LA BOITE DE MESSAGERIE

0 - aide		
1 - consulter les messages	0 - aide	
	1 (ou pas de saisie) - archiver le message en cours et passer au suivant	
	2 - effacer le message en cours	
	3 - réécouter le message en cours	
	5 - rappeler le correspondant	
	6 - transférer le message en cours	1 - vers une boite vocale Estvideo
		2 - vers une liste de diffusion
		4 - vers un numéro de téléphone
		* - passer au message suivant (annule ce transfert)
	* - revenir au menu principal	
2 - modifier l'annonce d'accueil	0 - aide	
	1 - enregistrer une nouvelle annonce	
	2 - enregistrer une annonce d'accueil secondaire	
	3 - enregistrer nom et prénom	
	4 - activer ou désactiver une annonce d'accueil secondaire	
	5 - activer ou désactiver le nom et prénom	
	*- revenir au menu principal	
3 - gérer les options personnelles	0 - aide	
	1 - modifier le code secret	
	2 - activer ou désactiver le code secret depuis sa ligne €cophone	
	3 - gérer l'option répondeur non-enregistreur	
	4 - gérer des listes de diffusion	0 - aide
		1 - créer une liste
		2 - consulter une liste
		3 - modifier une liste
		4 - supprimer une liste
		* - revenir au menu précédent
	5 - gérer la notification de nouveaux messages	3 - configurer la notification par rappel téléphonique
		* - revenir au menu précédent
	* - revenir au menu précédent	
4 - créer et envoyer un message vocal	0 - aide	
	1 - vers une boite vocale	
	2 - vers une liste de diffusion	
	4 - vers un numéro de téléphone	
	*- revenir au menu principal	

LES SERVICES

-➔"ESPACE ECOPHONE" L'ESPACE CLIENT EN LIGNE

L'espace client en ligne « Espace Ecophone » vous permet un accès simplifié à la gestion de votre ligne téléphonique Estvideo.

De cet espace client, vous pouvez :

- *accéder à vos factures détaillées*
- *consulter vos suivis de consommation (journal des appels entrants et sortants et durée des appels)*
- *modifier vos options et services*

Pour y accéder :

- *Connectez-vous au site www.estvideo.com, allez dans la rubrique téléphonie et cliquez sur le lien « Espace Ecophone »*
- *Entrez votre login et votre mot de passe fournis lors de l'activation du service de téléphonie*

➔ PORTABILITÉ DU NUMÉRO LOCAL

Prochainement, Estvideo pourra demander à France Télécom de porter votre ligne, ce qui vous permettra de conserver votre numéro de téléphone actuel.

La procédure de portabilité pourra durer jusqu'à 8 semaines après la demande.

Estvideo vous attribue un numéro de téléphone fixe «géographique» qui commence par 03 69, que vous demandiez la portabilité ou pas. Vous conserverez ce numéro pendant toute la durée de votre abonnement au service de téléphonie Estvideo.

Des frais de portabilité pourront être facturés si vous désirez conserver votre numéro de téléphone actuel

➔ REPRISE DE VOTRE INSTALLATION TÉLÉPHONIQUE EXISTANTE

Si vous avez déjà une installation téléphonique existante France Télécom, vous pouvez réutiliser l'ensemble des prises posées. Pour cela, il faut couper l'entrée de ligne France Télécom, et y faire passer à la place l'entrée de ligne Estvideo. Cette intervention peut être réalisée par un technicien Estvideo.

Attention : si vous souhaitez reprendre vos prises téléphoniques existantes, vous devez résilier votre abonnement France Télécom.

QUESTIONS / RÉPONSES

➔ INSTALLATION DE VOTRE LIGNE TÉLÉPHONIQUE

Est-il nécessaire d'avoir un ordinateur pour téléphoner par le câble ?

Non, vous pouvez téléphoner sur votre ligne Estvideo sans avoir d'ordinateur ni être abonné à Internet. Dans le cas où vous seriez aussi abonné à Internet par Estvideo, vous n'avez pas besoin d'avoir votre ordinateur allumé pour pouvoir téléphoner.

Est-il nécessaire d'être déjà abonné à France Télécom pour s'abonner au téléphone par le câble ?

Non, il n'est pas nécessaire d'être abonné au préalable chez France Télécom. Le réseau câblé Estvideo est totalement indépendant du réseau «-par fil de cuivre-» de France Télécom.

Si je suis déjà abonné France Télécom, puis-je résilier mon abonnement France Télécom et ne garder que le téléphone par le câble ?

Oui, vous êtes libre de conserver ou de résilier votre abonnement France Télécom.

Dois-je utiliser un téléphone spécial sur ma ligne téléphonique Estvideo ?

Non, les téléphones «-classiques-» agréés CE, avec fil ou sans fil (norme DECT), sont compatibles avec votre ligne Estvideo. En cas de doute, merci de vous reporter à la notice de votre téléphone : il doit être configuré en numérotation par tonalité et non par impulsions, ce qui est le cas de la plupart des appareils actuels.

Pourquoi dois-je utiliser un terminal téléphonique agréé CE ?

Les terminaux téléphoniques CE sont compatibles avec le service de téléphonie par le câble. Les téléphones anciens non agréés CE peuvent ne pas être compatibles et donc ne pas fonctionner sur votre ligne Estvideo.

Comment se raccorder au téléphone ?

3 types de raccordement sont possibles, au choix :

❶-raccorder son téléphone directement sur le modem,

❷-faire installer une ou plusieurs prises téléphoniques «-classiques-» et relier le modem à ces prises,

❸-reprendre vos prises téléphoniques existantes.

Dois-je modifier mon installation téléphonique existante ?

❶-Si vous souhaitez simplement connecter un terminal téléphonique sur votre modem-câble, aucune modification de votre installation existante n'est nécessaire.

❸-Si vous souhaitez réutiliser l'ensemble des prises téléphoniques existantes pour y brancher plusieurs terminaux téléphoniques (3 combinés maximum), il faudra couper l'entrée de ligne France Télécom, et y faire passer à la place l'entrée de ligne Estvideo.

Cette intervention peut être réalisée par un technicien Estvideo. Attention-: si vous souhaitez reprendre vos prises téléphoniques existantes, vous devez résilier votre abonnement France Télécom.

Puis-je brancher plusieurs téléphones sur le modem-câble ?

Si vous n'avez pas choisi la reprise de votre installation existante (téléphone branché directement au modem), un seul combiné peut être branché sur le modem. Cependant, si vous souhaitez utiliser plusieurs terminaux, vous pouvez utiliser un téléphone sans fil DECT composé de plusieurs combinés (3 combinés maximum).

Si vous avez choisi la reprise de vos prises existantes, vous pouvez brancher vos combinés sur les prises de votre installation, dans la limite de 3 terminaux.

QUESTIONS / RÉPONSES

Que se passe-t-il en cas de déménagement ?

Si vous déménagez dans une commune non raccordée ESTVIDEO, vous n'avez pas de frais de résiliation.

Si vous déménagez dans une commune raccordée, des frais de transfert de 30 vous seront demandés mais la nouvelle installation est offerte.

UTILISATION DE VOTRE LIGNE TÉLÉPHONIQUE

Comment se servir du service de téléphone par câble ?

Votre service de téléphone par câble fonctionne exactement comme votre service téléphonique normal. Lorsque vous décrochez votre téléphone par câble, vous devez entendre une tonalité normale et pouvez ensuite composer n'importe quel numéro.

De quelle forme sera mon numéro de téléphone Estvideo ?

Il est composé de 10 chiffres et commence par 03-69. Il s'agit d'un numéro fixe dit « géographique ». Il peut être appelé depuis la France ou l'étranger selon le principe de tarification classique.

Mon numéro de téléphone va-t-il figurer dans l'annuaire téléphonique classique ?

Non, par défaut vos coordonnées et votre numéro de téléphone ne figureront pas dans l'annuaire classique. Cependant, dès que ce service sera disponible, vous pourrez y accéder gratuitement.

Peut-on conserver son numéro de téléphone actuel France Télécom ?

Prochainement, il sera possible de conserver son numéro France Télécom pour appeler et être appelé sur sa ligne Estvideo (= service de portabilité du numéro).

Si vous le souhaitez, Estvideo demandera alors à France Télécom de « porter » votre ligne, ce qui vous permet de conserver votre numéro de téléphone actuel. La procédure de portabilité dépendra de France Télécom et pourra durer jusqu'à 8 semaines après la demande.

En attendant, Estvideo vous attribue un numéro de téléphone fixe « géographique » qui commence par 03 69, que vous demandiez la portabilité ou pas.

- Si vous ne demandez pas la portabilité, vous conserverez ce numéro pendant toute la durée de votre abonnement au service de téléphone Estvideo.
- Si vous demandez la portabilité, vous perdrez votre numéro en 03 69 au moment de l'activation du sevice de portabilité, et vous ne conserverez que votre ancien numéro France Télécom.

Des frais de portabilité pourront être facturés si au moment du lancement de service de portabilité, vous désirez garder votre numéro actuel.

Quels sont les services associés à ma ligne téléphonique Estvideo-?

Les services suivants sont offerts avec votre abonnement :

messagerie vocale, présentation du numéro, numéro caché, rappel automatique, suivi de consommation en ligne, transfert d'appel et signal d'appel.

Qu'est-ce qu'un appel local ?

C'est un appel effectué depuis mon téléphone fixe à l'intérieur de ma zone d'appel en tarification locale telle que définie dans l'Annuaire Téléphonique (hors numéros courts, numéros d'urgence, numéros en 08, ou numéros spéciaux). De plus, tous les appels passés en Alsace depuis votre ligne Estvideo vers un numéro fixe sont facturés comme des appels locaux.

Qu'est-ce qu'un appel national ?

C'est un appel effectué depuis mon téléphone fixe vers un numéro en France métropolitaine (hors appels locaux, numéros courts, numéros d'urgence, numéros en 08, ou numéros spéciaux ou vers mobiles).

Comment procéder pour passer un appel local, national ou vers un mobile ?

Procédez exactement de la même façon qu'avec votre service téléphonique normal. Vous n'avez pas besoin de composer de préfixe particulier pour téléphoner.

Comment procéder pour passer un appel international?

Pour passer un appel international,

composez le :

00 + indicatif du pays + indicatif de la ville + numéro de téléphone.

Y a-t-il des destinations que je ne peux pas joindre?

Non, il n'existe pas de restrictions sur les destinations que vous voulez appeler.

Puis-je passer un appel d'urgence depuis mon téléphone par câble ?

Oui, sauf en cas de coupure d'électricité ou du réseau câblé. En cas d'urgence, composer 15 (SAMU) ou le 18 (Pompiers) sur votre téléphone.

Attention-: votre téléphone câble est relié au modem câble qui fonctionne à l'électricité. Si une coupure d'électricité touche votre logement, votre service câble, votre équipement câble, ou encore en cas de panne du service câble pour toute autre raison, votre modem câble sera hors service ; ce qui signifie que votre service téléphonique Estvideo sera aussi indisponible pendant la durée de la coupure électrique ou d'une panne du service câble. Dans de telles situations, il vous faudra un mode de communication alternatif (par ex. un téléphone portable) pour pouvoir appeler les services d'urgences. L'abonnement France Télécom n'est plus obligatoire pour passer un appel d'urgence.

Puis-je appeler les renseignements depuis mon téléphone par câble ?

Oui

Quelles sont les conditions relatives au forfait de communications France Illimité ?

Le Forfait France illimité inclut toutes les communications vers les numéros fixes locaux et nationaux (numéros à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04 et 05), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, hors communications vers les n° commençant par 08, les mobiles, l'international, les numéros spéciaux et les DOM-TOM. Le forfait " illimité France " est réservé à un usage privé dans le cadre familial du domicile.

Quelles sont les conditions relatives aux forfaits Mobiles 30 minutes et Mobiles 1h ?

Le décompte des forfaits Mobiles 30 Minutes et Mobiles 1h s'effectue à la seconde dès la première seconde de communication sans charge de mise en relation. Les Forfaits Mobiles 30 Minutes et Mobiles 1h concernent les communications vers les numéros mobiles français à 10 chiffres commençant par 06, hors appels vers les n° mobiles étrangers et des DOM-TOM. Les communications hors forfait sont facturées aux tarifs généraux « à la minute » (avec charge de mise en relation). Les minutes non consommées ne sont pas reportables au mois suivant.

Que se passe-t-il si je dépasse la durée de mes forfaits ?

Au-delà de la durée incluse dans votre forfait, les appels sont facturés aux tarifs généraux à la minute, soit -20% par rapport à France Télécom pour les fixes en local, national et international.

QUESTIONS / RÉPONSES

UTILISATION DE FAX, MINITEL, ALARME, INTERNET ET TÉLÉVISION

Puis-je brancher un fax sur ma ligne de téléphone par câble ?

Oui, vous pouvez brancher un fax, mais son bon fonctionnement n'est pas garanti par Estvideo.

Peut-on téléphoner et envoyer un fax en même temps ?

Non, le fax et le téléphone partagent la même ligne. Il n'est pas possible de les utiliser en même temps.

Peut-on téléphoner et surfer sur Internet en même temps ?

Oui, vous pouvez appeler et être appelé tout en utilisant Internet. La qualité de la communication et le débit Internet n'en sont pas altérés.

Peut-on brancher un minitel ou un téléphone minitel sur la ligne Estvideo ?

Oui, mais son bon fonctionnement n'est pas garanti par Estvideo.

Je dispose d'une alarme reliée à ma ligne téléphonique classique. Puis-je prendre le téléphone par le câble et continuer à utiliser mon alarme ?

Non, l'utilisation d'alarme n'est pas compatible avec la ligne téléphonique Estvideo, pour des raisons aussi bien techniques que contractuelles. Si vous souhaitez continuer à utiliser votre alarme, vous devez conserver votre ligne téléphonique traditionnelle.

Je suis abonné à la fois à Internet et au téléphone par le câble : mon modem peut-il composer à mon insu des numéros surtaxés pour se connecter à certains sites Internet ?

Non, ce type d'appels indésirables par «-dialer-» n'est heureusement pas possible dans le cadre d'une utilisation classique. Votre ordinateur est connecté à Internet par l'intermédiaire des prises USB ou Ethernet du modem, alors que le téléphone est raccordé à la prise RJ11. Du moment que vous ne reliez pas la prise téléphonique RJ11 du câble-modem à un modem bas débit RTC, la navigation sur Internet ne pourra pas provoquer de numérotation à votre insu via « dialer ».

DÉPANNAGE ET INDISPONIBILITÉ DE LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE

La diode « Tel1 » de mon modem clignote je n'ai pas de tonalité sur mon téléphone. D'où vient le problème ?

Pour que votre ligne fonctionne, la diode Tel1 doit être allumée en « fixe » et ne pas clignoter. Si elle clignote ou si elle est éteinte, il s'agit d'un problème de paramétrage de votre ligne par Estvideo. Appelez le service clients au 0892 701 130 (0,34€ TTC/minute) afin de signaler ce problème.

La diode « Tel 1 » de mon modem est fixe, mon téléphone est raccordé au modem par le cordon RJ11, mais je n'ai pas de tonalité sur mon téléphone. D'où vient le problème ?

Si votre téléphone est raccordé directement au modem par le cordon RJ11, essayez de le brancher en passant par l'adaptateur téléphonique T avec le modem. En effet, certains téléphones disposant d'un connecteur téléphonique femelle RJ11 et d'un cordon détachable RJ11 ne sont pas compatibles avec la connexion directe sans adaptateur T.

Si vous n'avez toujours pas de tonalité, veuillez débrancher l'alimentation électrique de votre modem-téléphonie, attendre 30 secondes et rebrancher l'alimentation électrique. Attendez que les voyants lumineux de votre modem se rallument et que la diode « Tel 1 » soit allumée en fixe. Décrochez votre téléphone pour vérifier si la tonalité est revenue.

Si le problème persiste, signalez-le au service clients Estvideo depuis un téléphone alternatif (téléphone mobile par exemple) au 0892 701 130 (0,34€ TTC/minute). Si le problème persiste, signalez-le au service clients au 0892 701 130 (0,34€ TTC/minute)

Ma ligne téléphonique Estvideo fonctionnait correctement et ne fonctionne plus, sans qu'aucune modification de branchement ne soit intervenue.

En cas de perte de tonalité, veuillez débrancher l'alimentation électrique de votre modem-téléphonie, attendre 30 secondes et rebrancher l'alimentation électrique. Attendez que les voyants lumineux de votre modem se rallument et que la diode « Tel 1 » soit allumée en fixe. Décrochez votre téléphone pour vérifier si la tonalité est revenue.

Si la tonalité n'est pas revenue et que le problème persiste, signalez-le au service clients Estvideo depuis un téléphone alternatif (téléphone mobile par exemple) au 0892 701 130 (0,34€ TTC/minute).

Peut-on téléphoner en cas de panne d'électricité ?

Votre ligne téléphonique Estvideo est reliée au modem-câble qui fonctionne à l'électricité. Si une coupure d'électricité touche votre logement, votre service câble, votre équipement câble, ou encore en cas de panne du service câble pour toute autre raison, votre modem câble sera hors service ; ce qui signifie que votre service téléphonique Estvideo sera aussi indisponible pendant la durée de la coupure électrique ou d'une panne du service câble. Dans de telles situations, il vous faudra un mode de communication alternatif (par ex. un téléphone portable) pour pouvoir appeler ou être appelé.

En cas de panne Internet Estvideo, mon téléphone ou mon fax reste-t'il opérationnel ?

Non, votre ligne téléphonique Estvideo utilise le réseau Internet pour acheminer les communications. En cas de panne Internet, votre ligne téléphonique et votre fax seront hors service.

Une fois le modem câble rebranché, combien de temps dois-je attendre avant que mon téléphone soit opérationnel ?

Il se peut que vous deviez attendre jusqu'à 5 minutes après le branchement du modem câble pour que votre téléphone par câble soit opérationnel. Si le téléphone par câble n'est pas opérationnel une fois les 5 minutes écoulées, signalez-le au service clients au 0892 701 130 (0,34€ TTC/minute).

Comment être dépanné en cas de panne de ma ligne téléphonique ?

Veuillez contacter le service clients Estvideo depuis un téléphone alternatif (téléphone mobile par exemple) au 0892 701 130 (0,34€ TTC minute) du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 19h.

QUESTIONS / RÉPONSES

→ FACTURATION

Quel est le type de facturation ?

La facturation est mensuelle, par prélèvement automatique. L'abonnement est facturé « terme à échoir » (= mois à venir) et les communications sont facturées « terme échu » (= communications du mois précédent). Si vous êtes également client TV et/ou Internet chez Estvideo, la facturation sera commune pour tous les services souscrits chez Estvideo.

Puis-je consulter le détail de mes factures (facturation détaillée) ?

Vous avez le choix entre 3 possibilités :

- Vous pouvez consulter gratuitement le détail de vos factures sur Internet depuis l'espace Ecophone du site www.estvideo.com
- Vous pouvez demander le détail de vos factures par téléphone en appelant le service clients au 0892 701 130 (0,34€ TTC/minute).
- Vous pouvez aussi demander à recevoir vos factures tous les mois par courrier.